

gou tong de mo li
沟通的魔力

沟通

一个人成功的15%属于专业知识，
85%靠人际交往和处事技巧等综合因素

的魔力

ren ji guan xi zhi zun bao dian
人际关系至尊宝典

沟通是心灵与心灵之间的契约与对话；沟通不仅是一门学问，而且是一种艺术
能够有效运用这种艺术，便会左右逢源，无往不利
剖析影响沟通的因素，分享成功沟通者的心得与技巧
搭起通往成功的桥梁，以人际财富成就幸福人生

刘子仲 著

中国华侨出版社

沟通的魔力

——人际关系至尊宝典

刘子仲 著

中国华侨出版社

网 址: www.overseas.cn
e-mail: 07cs@china.com

图书在版编目(CIP)数据

沟通的魔力：人际关系至尊宝典 / 刘子仲著. — 北京：

中国华侨出版社，2008.12

ISBN 978-7-80222-770-5

I. 沟… II. 刘… III. 人际关系学—通俗读物 IV. C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第170910号

● 沟通的魔力：人际关系至尊宝典

编 者 / 刘子仲

责任编辑 / 马琳

责任校对 / 王京燕

经 销 / 新华书店

开 本 / 700 × 1000 毫米 1/16 开 印张 / 20.5 字数 / 171 千

印 刷 / 北京建泰印刷有限公司

版 次 / 2009 年 4 月 第 1 版 2009 年 4 月 第 1 次印刷

书 号 / ISBN 978-7-80222-770-5

定 价 / 33.00 元

中国华侨出版社 北京安定路 20 号院 3 号楼 305 室 邮政：100029

法律顾问：陈鹰律师事务所

编辑部：(010) 64443056 64443979

发行部：(010) 64443051 传真：(010) 64439708

网 址：www.oveaschin.com

e-mail：oveaschin@sina.com

前言

世界上每天都有人因为处理人际关系无方而失败。美国人际关系学家阿尔伯特·爱德华·威根在他的研究报告《探索你的心理世界》一书中指出：“在一年内失去工作的4000名职工中，只有400人即总数的10%是因不能胜任工作而被开除的，其余的90%则是因为不能很好地处理人际关系而被解雇。”美国技术协会在对10000人的情况记录作分析研究后，也得出类似的结论：90%的人因为不能成功地交往而失败了。

如果你不懂得怎么做人处世可能单靠精明能干暂时混得不错，但大多数事业都不由你唱独角戏。你可能有很高深的学术知识，却仍然缺乏社会知识——耐心倾听、推己及人、批评中肯而又有接受批评的能力，别人就很难喜欢你。如果人们不喜欢你，他们会认为你可能成事不足，败事有余。

纽约百老汇大街证券交易所有名的经纪人斯坦哈特过去严肃刻板，脾气暴戾，以至他的雇员、顾客甚至太太见他也惟恐避之不及。后来他主动自省，一改旧习，不论在电梯上或走廊里，还是在大门或商场里，逢人三分笑，像普通一员那样虔诚地与人握手，结果不仅家庭和睦，而且顾客盈门，生意兴隆。这都是提高做人处事技巧带来的积极效果。

罗斯福深受下属爱戴的重要原因也是因为他为人处世的技巧高超。他每次走过佣人的住处，都在门外喊着佣人的姓名，并询问他们当天做什么事。在白宫内，他甚至走进厨房，亲口品尝厨师的手艺，热情地和洗碗女工们交谈。有一次，罗斯福听到一位佣人想知道鹌鹑是什么样子的，没过几天，这个佣人突然接到对面寓所内总统打来的电话。原来，这时刚巧有一只鹌鹑正停在这个佣人的屋前，罗斯福请她立即打开窗子看个仔细。对这样的人，人们岂能不喜欢、不爱戴呢？

古今中外无数大、小人物的经历告诉我们：交际能力在人的一生中具有举足轻重的分量，交际能力往往能够决定一个人一生的命运。没有交际能力的人，就像陆地上的船，永远到不了人生的大海。

21 世纪是一个合作的时代，合作已成为人类生存的基本手段。随着科学知识和社会分工愈来愈精细化，人们不可能再成为百科全书式的人物，每个人都必须借助他人的智慧和力量完成自己的人生超越。成功的合作需要娴熟的社交艺术。在 21 世纪的成功方程式中，社交艺术的分量将与日俱增。

社交处世必须讲究策略，否则，就会处处树敌，事事碰壁。于是，我们编著了《沟通的魔力——人际关系至尊宝典》，全方位阐述做人处世艺术的全貌，理论浅显易懂，突出实践指导性，是一本科学性、实用性兼备的关系学大全。此书雅俗共赏，可以让不同层次的读者熟悉人际交往规律，掌握交往的策略，经营事业和人生，达到无往不胜、左右逢源的高超境界，从而，取得事业和人生的成功。

目 录

第一章 一眼看透人 / 1

从脸看人	1
从嘴巴看人	4
从体型看人	6
从发型看人	11
从坐姿看人	14
从双手看人	20
从穿着看人	22
从饮食习惯看人	29
从开车习惯看人	32
从打电话习惯看人	35
从笔迹看人	38
从读书看人	41

第二章 社交礼仪的艺术 / 45

见面时的礼节	45
餐桌上的礼节	48
邀请客人的学问	52
客人来访时的接待	53
不同会议的礼仪	54
公务接待中的礼仪	59
参加舞会的礼仪	62
握手与拥抱的礼仪	67
办公室礼仪	69
电话礼仪	70
宴会请柬	74
家宴礼仪	75
吃西餐时的礼节	77
斟酒的礼仪	78
西餐中刀、叉使用的礼仪	78
宴会中主人的应酬	79
举行和参加婚礼时的礼仪	80
到外国人家里做客时的礼节	82
国际交往中的称呼	83
交谈时的礼节	83
观看电影、演出的礼节	85
赠送礼品的礼节	86
世界各国的礼仪习惯	87
敲门的礼节	91
社交礼宾的次序	91
乘坐轿车的礼节	92
机场送客忌讳	93

走亲访友的礼仪	94
节庆习俗礼仪	95

第三章 如何与各类人交往 / 99

与无反应型的人交往	99
与搬弄是非的人交往	101
与正直的人交往	102
与自私自利的人交往	103
与奸诈狡猾的人交往	104
与刻薄的人交往	104
与诚实的人交往	105
与懦弱的人交往	106
与谄媚的人交往	106
与妒忌的人交往	107
与强横的人交往	108
与孤僻的人交往	108
与记者打交道	109
与青年人交朋友	111
与独身女性相处	112
与年老的人交往	114
与残疾青年相处	115
与陌生人相处	116
与外国游客交往	117
与外国留学生交往	118

第四章 如何与朋友交往 / 121

结交朋友的 5 项规则	121
-------------------	-----

如何善择良友	123
让朋友表现得比你更优越	124
不要窥视朋友隐私	126
不要疏远落泊的朋友	128
让朋友感觉到你的重要	130
和批评你的人交朋友	131
与朋友分享生命中的快乐	133
对朋友要忠诚	136
君子之交淡如水	137

第五章 如何与上司交往 / 139

让领导喜欢的 20 条妙计	139
学会适应各种领导	145
想升职莫做 6 种人	146
多请示多汇报	148
为上司提供信息	149
做上司的第三条腿	151
以老板的利益为重	152
赢得上司赏识的 5 大法宝	155
展现才华的 8 个妙招	159
为你的上司有效地工作	163
向上司献计献策	165
学会欣赏你的上司	169
与上司发生冲突后怎么办	170
维护领导的尊严	173
替上司承担部分责任	175

第六章 如何与同事交往 / 177

与新同事交往的 5 个规则	177
不同行业者的交往	180
与同事分享功劳	183
与同事保持最佳距离	183
晋升后与过去的同事相处	185
不要在同事之间搬弄是非	187
对付各种打小报告的同事方略	188
对付同事排挤的技巧	192
对付同事办事拖拉的方法	193
抑制同事的嫉妒心	195
彻底化解同事之间的矛盾	196
影响同事关系的 12 个言行	198

第七章 如何与下属交往 / 205

领导与员工相处的 6 条准则	205
老板不能容忍的 3 种人	207
如何委派工作	208
用人要不拘一格	214
用竞争激发员工的积极性	215
把权力交给 6 类优秀的下属	217
如何对待女下属争风吃醋	219
从容对待下属的顶撞	220
领导表扬下属的 6 种方法	222
领导批评下属的 10 种方法	225

不同类型下属的任用方法	228
男女员工搭配奥秘	232
新老员工搭配奥秘	233
素质高低员工搭配奥秘	235
留住优秀人才的方法	235
领导培植心腹的奥秘	237
不可重用的6种人	239
可以雇用的5种人	241

第八章 如何与生意人交往 / 243

把握好生意场上的友情	243
与合伙人相处要讲艺术	245
生意人要结交的6类人	247
如何与同行打交道	249
老板之间如何打交道	253
如何与股东理顺关系	259
如何与不同顾客打交道	265
如何搞好与供应商的关系	270
如何搞好与经销商的关系	271

第九章 如何与恋人交往 / 273

爱情能让人更美丽	273
男性如何展现自己的魅力	276
恋爱男人必答题	277
赢得女性欢心的方法	279
男人欣赏的女性类型	282

巧妙拒绝男性诱惑的方法	284
保持两人亲密距离的技巧	285
约会迟到应相互宽容	287
用情要专一	288
主动约见对方	289
恋人矛盾化解法	290

第十章 如何与家人交往 / 291

丈夫眼中妻子的理想形象	291
妻子眼中丈夫的美好形象	292
由衷地表示你的赞赏	293
不要干涉对方的工作	294
夫妻对话也要讲方法	295
恩爱夫妻的秘诀	296
创造美满的性生活	297
婚姻美满的 10 大技巧	299
不要没有根据地怀疑对方	303
夫妻间积极化解矛盾的技巧	304
妥善处理非亲生子女关系	305
兄弟姐妹之间的相处	306
兄弟姐妹要共同赡养好父母	307
如何与保姆相处	310
长辈要体谅小辈	311
婆媳关系要协调	312
和孩子做朋友	313

第一章

一眼看透人

从脸看人

当我们走过青春，步向成年，我们的行为和态度，便慢慢地在我们的脸上烙下印记。有些人笑纹很深，有些人永远嘴角下垂无论你有什么样的特色，你的脸不但记载了你的过去，同时也勾勒出你的未来。

1. 圆脸

你的脸庞平滑轻松，没有凸出的脸颊或颧骨。你为人谦恭有礼，懂得均衡的道理。有时候你可能拖拖拉拉，不愿意面对那些想利用你慈悲天性的人。

2. 方形脸

你有一张运动员的脸，坚强、高傲、有决断力，是那种可以作决定，同时不必费多大心力就可以说服他人一起做事的人。你是一

位好老师、忠心的朋友，你可能不是世界上最聪明的人，但你却是推动事物前进的主要动力。

3. 椭圆形脸

椭圆形脸被视为天生的美人胚子。假使你是一个女人，不需要多少化妆品，便可以把脸孔修饰得完美无缺。椭圆形脸的男人，通常拥有艺术家的敏感和沉着冷静的个性。无论是男性或女性，都拥有与生俱来的优雅气质。你最吸引人的地方，是你的光彩、魅力和令人舒服的微笑。

4. 双唇微开

你很诱人，富有挑逗性，而且充满热情，对各式各样的罗曼史都来者不拒。你的举手投足都散发出诱人的魅力。你有本事不说一句话，便把整个屋子里的人迷得神魂颠倒。你也许不是个大美人，但是很少有人能够拒绝你。

5. 紧闭双唇

你绝对能够保密。你对自己的言行举止都十分谨慎，谨慎到经常显得过度敏感。严肃固执的个性，使你比较喜欢和周围人保持一定的距离，然而，在你内心深处，却存在着无法解除的焦虑，使你长年处在稍显焦虑的状态下。

6. 厚嘴唇

你不爱开玩笑，但是为人敦厚诚实。你能控制自己的感情，为人不拘小节，精力充沛。对爱情羞涩，不轻易表达爱意，但却对家庭负责任。

7. 薄嘴唇

你有随机应变的本能，且比较刻苦耐劳，但是你的言语表达总是比较犀利，而且诚信度让人有所怀疑。

8. 下颌出或强健

你行事积极，意志坚强，不轻易受挫。别人向你求教是因为你看起来像花岗石一样坚硬。你值得信赖，为人诚恳，不过有时候也很顽固。

9. 下颌后斜或短小

你略显忸怩害羞，很可能总是低着头走路，眼睛盯着地而不是向前看。这样会给人造成不自信的错觉，让人不能产生信任感。

10. 圆下巴

你可能是一位画家，一位诗人，也可能是一位作家。你的见解并非只限定在某个范围内，而是弯曲多变，极富弹性。摩天大楼或郊区的购物商场令你生厌，你想追求的是让人心旷神怡的山水风景。可是如果你离不开城市，那你一定幻想在一栋商业大楼里拥有一个宁静的角落。

11. 方下巴

这种下颌通常搭配高而有角的额骨。自信而负责任的外表使你魅力十足，因为你看起来已经十分果断，所以比一般人更能够让事情照你的意思而发展。你经常受到他人的推崇、尊敬和礼遇。

12. 没有皱纹的额头

你的一生似乎没受过什么严重的创伤，对许多人而言，你一直过着一种如意的生活。流逝的岁月似乎不曾在你身上烙下痕迹，因为你展现出一股悠闲而年轻的优雅气质。

13. 有皱纹的额头

额上深刻的皱纹表示你曾饱尝人生的煎熬。你曾经历过痛苦和失落，而这一切清清楚楚地刻在你的额头上。你是一个现实的人，知道以坚忍的方式面对这个不平等的世界。

从嘴巴看人

嘴巴对于人而言，其重要性是不言而喻的。通过它可以把食物送到肠胃里，以维持生存的必需，通过它，可以进行与外界的沟通和交流。

人嘴部的动作是很丰富的，这些丰富的嘴部动作，从某种程度上可以折射出一个人的性格特征和心理态度，不信仔细观察观察。

人们常用吐字清晰、口齿伶俐来形容一个人的嘴上功夫，说他口才好，能言善辩，这只是其中的一个方面。凡是嘴上功夫好的人，不论是知识水平高的或是低的，一般来说，思维都相当敏捷，而且人很机灵，一点也不显呆板和笨拙。在人际关系方面，对于这一类型的人要分两种不同的情况来讨论。一种是人际关系处得不好的，这是因为他们倚仗自己的口齿伶俐，总是处处抢先，出风头，而对他人持不屑一顾的态度；自己不在理上，也要争个天昏地暗，占了理更不饶人。这种为人态度当然不会受人欢迎，人际关系处不好也是很正常的。而另外一种则完全不同，他们希望自己和所有人都处好关系，并努力朝着这一方面做。这种人多比较圆滑，他们能够依靠自己的口齿伶俐和能言善辩来化解各种矛盾，促使个人的人际关系和谐。

人的下嘴唇往前撇的时候，表明他对接受到的外界信息持不相信的怀疑态度，并且希望能够得到肯定的回答。

人的嘴唇往前撇的时候，表明此人的心理可能正处在某种防御状态。

在与人交谈中，如果其中有人嘴唇的两端稍稍有些向后，表明他正在集中注意力听其他人的谈话。

嘴角稍稍有些向上，这种人看起来很机灵或是活泼，而实际上他们的性格大多也是比较外向的，心胸比较宽阔，比较豁达，与人能够很好地相处，不固执。

在与人交谈时，用上牙齿咬住下嘴唇，或是用下牙齿咬住上嘴唇以及双唇紧闭，这多表示一个人正用心地听另外一个人的讲话，他可能是在心里仔细地分析对方所说的话，也可能是在认真地反省自己。

口齿不清，说话比较迟钝的人，可以分不同的情况来讨论：一种人是不仅在说话方面表现得不够出色，在其他各个方面的表现也都是相当平庸的，这样的人若想获得很大的成就，可谓不易。还有一种人，他们的语言表达不精彩，而且也不太经常表现自己，但一旦表达，肯定会有不凡的见解，这说明这个人具有某一方面或某几方面比较出众的才能。

说话时用手掩嘴，说明这个人的性格比较内向和保守，经常害羞，不会将自己轻易地或过多地呈现在他人面前。用手掩嘴这个动作另外一个意思，还表明可能是自己做错了某一件事情，而进行自我掩饰，张嘴伸舌头也有这方面的意思，有时还表示后悔。

在关键时刻，将嘴抿成“一”字形的人，其性格多比较坚强，有股不达目的誓不罢休的顽强韧性。这样的人对某一件事情，一旦自己决定要做，不管其中要付出多少艰辛，都会非常出色和圆满地完成。